RLISS de Mississauga Halton

Travailler en partenariat vers un avenir meilleur

Plan de services de santé intégrés
2013 – 2016

Ontario
Réseau local d'intégration des services de santé

Table des matières

1.0 Sommaire exécutif 1

2.0 Introduction 3

3.0 Contexte provincial 4

Travailler avec le gouvernement pour avoir des collectivités en meilleure santé

Priorités provinciales en matière de santé

Impératifs du système du RLISS

Plan de services de santé intégrés

4.0 Vision du RLISS de Mississauga Halton pour le système de santé local 6

Faire de notre vision une stratégie

Faire de la stratégie une réalité

5.0 RLISS de Mississauga Halton – Le système de santé local aujourd'hui 8

Où nous vivons

Une collectivité diverse

La santé de nos citoyens

Utilisation des ressources de santé

Faire une différence dans le RLISS de Mississauga Halton

6.0 Priorités du système de santé local et comment nous allons mesurer les succès 11

Les priorités du RLISS de Mississauga Halton

Soins de santé accessibles et durables

Soins de santé familiale lorsque vous en avez besoin

Meilleure capacité des services communautaires

Une santé optimale – mentale et physique

Soins de grande qualité axés sur les personnes

7.0 Conclusion 25

8.0 Références 26

9.0 Glossaire (notes en fin de document) 27

1.0

Sommaire exécutif

"Dans l'environnement changeant dans lequel nous vivons présentement, nous devons être souples et capables de soulever des défis de façon innovatrice et nouvelle. Nous avons besoin de renseignements basés sur les preuves, qui ont un lien avec notre collectivité, et nous devons être confiants de réagir de la bonne façon."

Le plan de services de santé intégrés (PSSI) de Mississauga Halton 2013-2016 est le troisième plan stratégique élaboré par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)[i] de Mississauga Halton. Le PSSI est un guide qui sera mis en commun. Il aidera tout le monde à comprendre les priorités locales en matière de santé et les étapes qu'il faudra entreprendre ensemble pour créer un système de santé répondant aux besoins des patients maintenant et dans l'avenir.

Le nouveau PSSI correspond au Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé ainsi qu'aux impératifs provinciaux pour les RLISS et a été préparé en se basant sur une analyse contextuelle de notre région (y compris des données démographiques et sur l'utilisation des services de santé), un examen des succès obtenus et des leçons apprises au cours des six dernières années, une consultation complète de la documentation existante et l'opinion de gens de nos collectivités avec qui nous échangeons de l'information comme les consommateurs, intervenants, fournisseurs de services, partenaires de divers secteurs et le public.

Cinq priorités clés ont été identifiées dans ce PSSI, et chacune présente des objectifs spécifiques :

Soins de santé accessibles et durables

- Améliorer l'accès aux services afin d'améliorer le volume de patients, la qualité et la sécurité des soins.
- Aider les consommateurs, leurs familles et les professionnels de la santé pour qu'ils arrivent à se retrouver dans le système de santé.
- Améliorer la durabilité du système de santé.

Soins de santé familiale lorsque vous en avez besoin

- Améliorer l'accès aux soins de santé familiale[ii]
- Augmenter les liens entre les soins de santé familiale et les autres fournisseurs de services de santé dans le but d'améliorer la communication, la coordination et l'intégration à tous les niveaux du système

Meilleure capacité des services communautaires

- Permettre aux gens de rester chez eux plus longtemps.
- Créer des services intégrés qui offrent les soins plus près des régions où vit la population.

Une santé optimale – Mentale et physique

- Améliorer les habitudes saines et la prévention des maladies.
- Établir des partenariats pour avoir des collectivités en santé.

Soins de grande qualité axés sur les personnes

- Soutenir et favoriser l'accent sur la qualité dans toute la gamme de soins.
- Profiter de l'expérience des gens afin de permettre des améliorations dans le système.
- Tenir compte de l'équité en matière de santé dans la prestation des services de santé.

Nous avons élaboré des stratégies visant à atteindre chacun de ces objectifs, ainsi que des mesures clés des succès qui vont nous permettre de nous concentrer sur les résultats visés. Les cinq priorités en question ne sont pas incompatibles. Cependant, nous avons essayé d'élaborer des priorités tangibles qui reflèteront les besoins de tout le monde dans le RLISS, afin de pouvoir collaborer pour atteindre notre vision locale d'un système de santé parfaitement intégré dans nos collectivités, optimisant la santé et offrant des services de haute qualité, au moment et à l'endroit opportuns.

Un certain nombre de catalyseurs déterminants nous aideront à faire du PSSI un succès :

- *Amélioration de la sensibilisation*
- *Réforme du financement du système de santé*
- *Participation communautaire*
- *Progrès au niveau de la gestion de l'information et des technologiques*
- *Gouvernance axée sur la collaboration*
- *Communication*
- *Gestion de la responsabilisation*
- *Partenariats*

Au cours des trois prochaines années, nous utiliserons ces catalyseurs pour arriver à réaliser les objectifs identifiés dans les cinq priorités. Nous allons aussi prendre des « mesures » pour faire progresser nos stratégies chaque année dans notre plan d'activités annuel. Les mesures du succès seront examinées régulièrement afin de raffiner nos plans au cours des trois prochaines années et continuer dans la bonne direction.

Notre plan est-il ambitieux? Oui. Mais par contre, ce plan est réalisable. Dans l'environnement changeant dans lequel nous vivons présentement, nous devons être souples et capables de soulever des défis de façon innovatrice et nouvelle. Nous avons besoin de renseignements basés sur les preuves, qui ont un lien avec notre collectivité, et nous devons être confiants de réagir de la bonne façon.

Le PSSI du RLISS de Mississauga Halton 2013-2016 a été créé par le biais de partenariats. En élaborant un plan qui n'est pas seulement basé sur les preuves, mais sur les opinions des personnes dans les collectivités que nous desservons, tout le monde a un intérêt et un engagement pour assurer son succès. L'avenir nous appartient… travaillons donc ensemble pour créer un lendemain plus en santé!

2.0

Introduction

Nous voulons tous être en santé. Rester en santé nous permet d'avoir une vie pleine et de profiter de la vie! Mais il y aura un moment où nous aurons besoin d'aide pour rester en bonne santé aussi longtemps que possible. C'est là que nous allons demander au système de santé de nous aider. À ce moment-là, nous espérons que les fournisseurs de services seront capables de travailler ensemble pour offrir les soins et le soutien nécessaire dont nous avons besoin.

Un objectif commun est que « tout le monde reste en bonne santé », ce qui fait de nous des partenaires dans le système de santé. Nous jouons tous des rôles différents, mais nous essayons de réaliser la vision d'un Ontario plus en santé, d'une population, d'une collectivité et d'un système plus efficace pour tout le monde.

Un plan stratégique est un guide qui aide les personnes et/ou organismes à atteindre leurs objectifs ou vision. Le Plan de services de santé intégrés (PSSI) est un plan stratégique établi par le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Mississauga Halton. En tant qu'organisme de santé régional, le RLISS utilise les fournisseurs de services afin de répondre aux besoins spécifiques de santé de la population à Mississauga Halton. Élaboré pour correspondre aux priorités de la province et basé sur des commentaires reçus de la communauté ainsi que sur l'évaluation contextuelle, le PSSI aide à mettre en place les priorités et activités du RLISS et des fournisseurs de services.

Le PSSI 2013-2016 est le troisième plan stratégique élaboré par le RLISS. Basé sur les leçons et succès obtenus au cours des deux dernières années, dans le cadre des deux plans précédents, ce nouveau plan se concentre sur les gens (patient/consommateur, soignant, membre de la famille) qui sont des partenaires dans le cadre de notre travail. L'accent sur la qualité est aussi un volet clé de ce plan; nous devons continuer à offrir des soins de qualité si nous voulons créer un système de santé durable. Pour ce faire, il nous faut tenir compte de l'équité en matière de santé et travailler en s'assurant que les gens qui ont les besoins les plus grands reçoivent les soins de santé quand ils en ont besoin et que les obstacles soient éliminés.

Le nouveau PSSI se fonde sur l'opinion de la population… nous avons rencontré des gens des collectivités et des fournisseurs de services, pour connaître leur opinion. Ce nouveau plan tient compte des commentaires obtenus du public, des défis auxquels nous sommes confrontés présentement, du besoin de travailler avec les partenaires pour créer notre futur système de santé. Sur le plan plus pratique, nous avons identifié cinq priorités clés pour le RLISS de Mississauga Halton. En concentrant toutes nos énergies sur ces priorités, nous pourrons améliorer le système de santé dans l'avenir! Mettons-nous au travail!

3.0

Contexte provincial

Travailler avec le gouvernement pour avoir des collectivités en meilleure santé

Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) ont été créés en 2005 dans le but de gérer la planification, l'intégration, le rendement et le financement du système de santé en Ontario. En tant qu'organismes de la Couronne qui travaillent en partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, les RLISS assurent le leadership et la responsabilisation du système de santé au niveau local, en s'assurant que l'on identifie, coordonne et prodigue les soins de santé nécessaires dans un système vraiment intégré. En raison de la hausse des coûts, des ressources limitées et des plus fortes pressions, la situation actuelle au niveau provincial exige que nous puissions donner des services offrant un meilleur rapport qualité-prix pour tous les volets du système de santé, si nous voulons continuer à accéder aux services ainsi qu'à améliorer la qualité des soins. Il est maintenant temps de faire les choses différemment.

Priorités provinciales en matière de santé

En janvier 2012, le gouvernement provincial a lancé le Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé[iii]. L'objectif du plan d'action est de créer un système de santé « résolument centré sur le patient » en s'assurant que les soins soient basés sur les preuves, offerts dans les bons milieux et coordonnés pour que les consommateurs puissent passer d'un fournisseur à l'autre sans problème.

Le plan d'action provincial comprend trois volets :

- **Garder l'Ontario en santé** – en faisant la promotion de saines habitudes de vie, en soutenant les changements de comportement, et en ayant une meilleure gestion des maladies chroniques.
- **Accès plus rapide et rôle accru accordés aux soins de santé familiale** – en améliorant l'accès aux ressources de santé familiale et en mettant en place des mesures de la qualité.
- **Des bons soins, au bon moment, au bon endroit** – en aidant les gens à obtenir les soins dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin et à l'endroit le plus approprié.

Impératifs du système du RLISS

Pour soutenir les priorités du plan d'action du ministère, les RLISS de l'Ontario ont élaboré ensemble plusieurs impératifs dans le système pour les aider à prendre les décisions au niveau local :

- **Améliorer l'accès aux soins de santé familiale** – en favorisant l'accès rapide aux fournisseurs de soins primaires ainsi qu'une utilisation correcte des ressources à l'hôpital.

- **Améliorer la coordination et les transitions des soins pour les populations cibles** – en soutenant les gens qui ont le plus besoin de soins pour qu'ils aient les bons soins, au bon moment et à l'endroit voulu.
- **Améliorer la pratique fondée sur les preuves pour augmenter la qualité** – en prenant des décisions basées sur les preuves afin de soutenir des mesures coordonnées en réponse à la haute priorité que sont les problèmes de qualité.
- **Maintenir les succès obtenus** – en s'assurant que les nombreux progrès faits par les RLISS au niveau des temps d'attente, du meilleur rapport qualité-prix, de la transparence et de la responsabilisation continuent de progresser.

Plan de services de santé integrés

Depuis 2005, les RLISS sont responsables envers leurs collectivités locales de planifier et d'intégrer le système de santé, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Un lien étroit entre la stratégie et les priorités provinciales est nécessaire pour soutenir la transformation du système de santé en Ontario.

Les 14 RLISS de la province s'engagent à atteindre les objectifs provinciaux du plan d'action de la ministre et en même temps, à répondre aux besoins uniques de leurs collectivités et régions locales. Le PSSI du RLISS de Mississauga Halton a retenu cinq priorités qui tiennent compte des leaders provinciaux, des partenaires en santé et d'autres intervenants importants – y compris le public. En travaillant tous ensemble sur ces priorités, nous pourrons faire une différence.

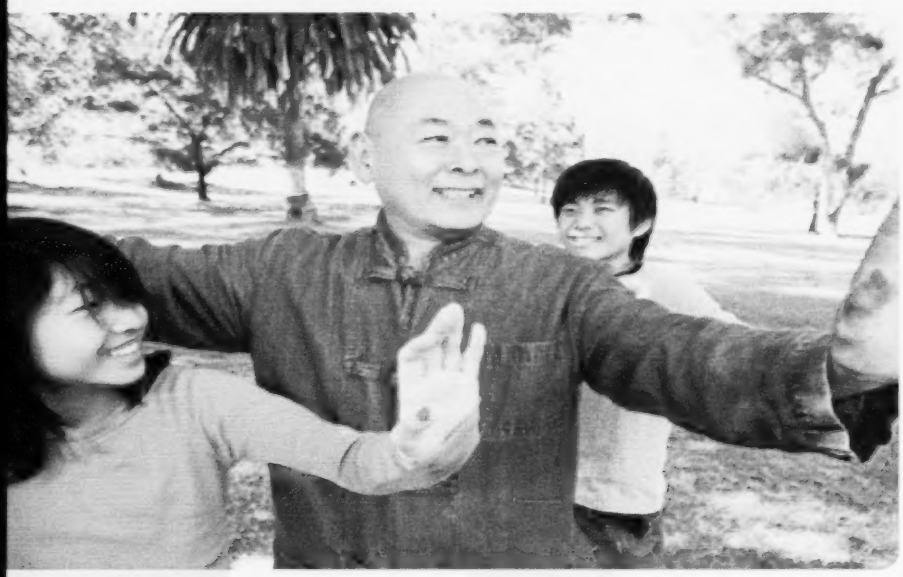
Améliorer l'accès aux soins de santé familiale

Améliorer la coordination et les transitions des soins pour les populations cibles

Impératifs du système

Améliorer la pratique fondée sur les preuves pour augmenter la qualité

Maintenir les succès obtenus



4.0

Vision du RLISS de Mississauga Halton pour le système de santé local

Créé au départ à l'automne 2006, le RLISS de Mississauga Halton a élaboré sa propre vision locale pour répondre aux besoins de santé de ses collectivités :

> Un système de santé continu pour nos collectivités, qui favorise un état de santé optimal et fournit des soins de santé de qualité au moment et à l'endroit opportuns.

Le fait que le conseil d'administration du RLISS de Mississauga Halton ait adopté cette vision prouve que nous faisons confiance à la qualité des fournisseurs de services dans la collectivité, en leur capacité à offrir des services de grande qualité, intégrés, qui répondent à nos besoins, maintenant et dans l'avenir.

Pour que le RLISS réussisse à atteindre cette vision, il faut se baser sur une stratégie. La mission du RLISS de Mississauga Halton est de réaliser l'intégration du système de santé pour nos collectivités. Le travail que nous faisons repose sur **nos valeurs**.

Nos valeurs

Responsabilisation
Intégrité
Respect
Innovation
Approche holistique
Partenariat

Respecter ces valeurs permet au RLISS de se concentrer sur les personnes et de voir la santé sous différents angles, y compris : la promotion, la prévention, la santé mentale et l'exercice physique, les soins actifs, la réadaptation, les soins de longue durée, le soutien des personnes en deuil et les soins de relève.

Faire de notre vision une stratégie

Conformément à notre vision, notre nouveau plan échelonné sur trois ans insiste sur les consommateurs et adopte une approche holistique. Nous voulons innover en ce qui concerne notre approche en nous motivant mutuellement pour continuer à améliorer la qualité. Le fondement de notre stratégie insiste sur les cinq priorités principales :

- *Soins de santé accessibles et durables*
- *Soins de santé familiale lorsque vous en avez besoin*
- *Meilleure capacité des services communautaires*
- *Une santé optimale – mentale et physique*
- *Soins de grande qualité axés sur les personnes*

Le PSSI est en fait un guide qui doit être mis en commun. Il aidera tout le monde à comprendre les priorités locales en matière de santé et les étapes qu'il faudra entreprendre ensemble pour créer le système de santé qui répond aux besoins des patients maintenant et dans l'avenir. Les priorités stratégiques en question ne sont pas incompatibles. Cependant, nous avons essayé d'élaborer des priorités tangibles qui reflèteront les besoins de tout le monde dans le RLISS, afin de faciliter la collaboration pour atteindre notre vision locale.

Faire de la stratégie une réalité

Que veut dire la réalisation de cette stratégie pour les résidents du RLISS de Mississauga Halton?

Le succès nous permettra :

- De diminuer les temps d'attente dans les services de santé.
- De diminuer les admissions à l'hôpital parce que les gens pourront mieux obtenir les soins dont ils ont besoin auprès des fournisseurs de soins de santé familiale ou d'autres ressources communautaires.
- D'avoir les soutiens adéquats dans la collectivité pour que les gens puissent continuer à vivre chez eux en toute sécurité

Le succès veut dire :

- Un système de santé de grande qualité et équitable, où, quel que soit le revenu, l'âge, le niveau d'éducation, l'orientation sexuelle, la race et la langue, chaque personne du RLISS de Mississauga Halton aura un accès rapide aux options de soins de santé dont elle a besoin – les gens ayant les problèmes les plus graves et complexes recevront plus de soutien le cas échéant.
- Les services seront organisés et assurés de façon à maximiser les avantages pour la santé ainsi que l'efficacité.
- Nous allons faire preuve de transparence et d'inclusivité au niveau de la conception des processus de mise en œuvre.

Pour chaque priorité, nous avons établi des objectifs spécifiques pour mesurer le succès, voir si nous progressons comme prévu et changer notre façon de faire si nécessaire. En suivant **nos principes,** nous allons faire participer la collectivité dans le projet consistant à créer des partenariats innovateurs avec les partenaires de santé, les intervenants à l'extérieur du système de santé, ainsi qu'avec les consommateurs et leurs familles.

Nos Principes

Participation communautaire
Coopération
Coordination
Équité
Responsabilisation
Transparence
Durabilité

Le succès va dépendre de la façon dont nous arrivons à travailler ensemble. Êtes-vous prêts?

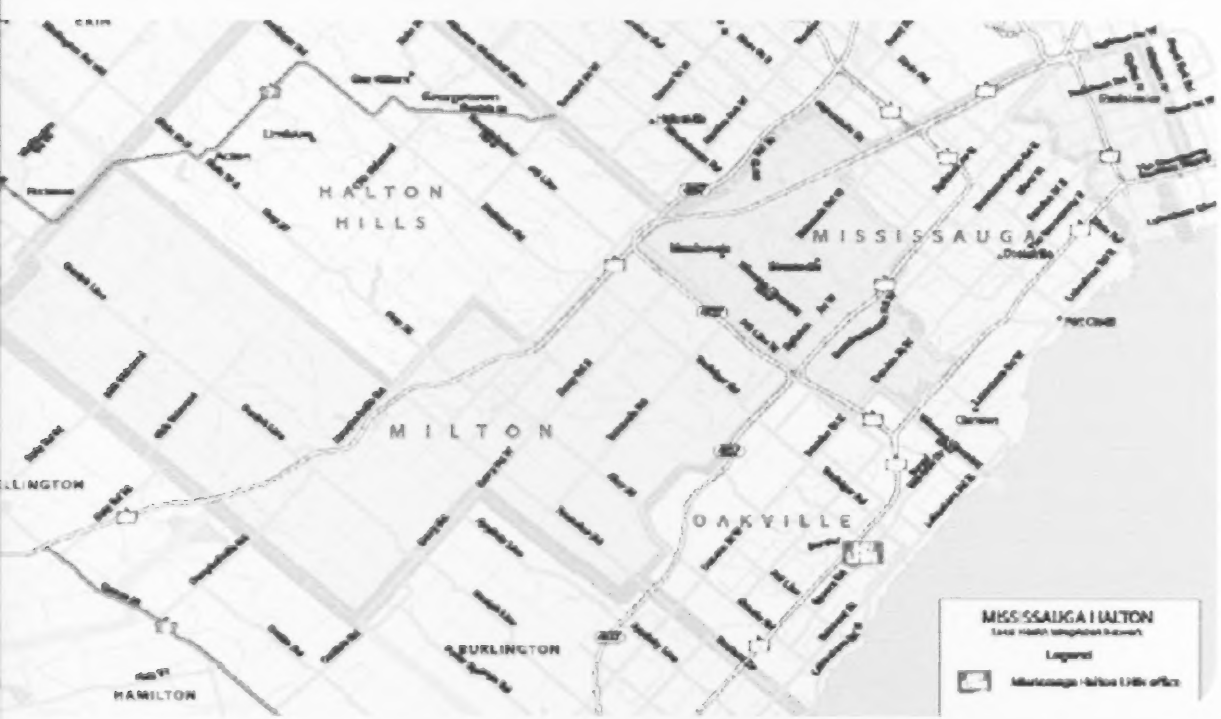
5.0

RLISS de Mississauga Halton – le système de santé local aujourd'hui

Où nous vivons

Le RLISS de Mississauga Halton, qui comptait 1 179 800 personnes en 2010, est un des RLISS ayant la croissance la plus rapide et le plus diversifié de la province. Avec un territoire de 1 059 kilomètres carrés, le RLISS de Mississauga Halton englobe les régions de Halton Hills, Milton, Oakville, Mississauga (sauf Malton) et Etobicoke Sud (une partie de la ville de Toronto).

Pendant la période de 2006 à 2011, la population de Mississauga Halton a augmenté de 12 pourcent, ce qui est le taux de croissance de la population le plus fort de tous les RLISS. C'est la ville de Milton qui a connu la plus grande croissance totale et qui est considérée comme la *collectivité*



ayant la plus forte croissance au Canada. Pour la planification du système de santé, il est important de noter que, face à cette croissance de la population, au cours des 20 prochaines années, le nombre de personnes de 65 ans et plus de notre RLISS devrait avoir un taux de croissance qui représentera le deuxième taux le plus rapide en Ontario.

Une collectivité diverse

La population du RLISS de Mississauga Halton représente une des régions les plus diversifiées sur le plan culturel et linguistique de la province de l'Ontario. Plus d'un tiers des résidents sont membres des minorités visibles et 40 pour cent indiquent que leur langue maternelle n'est ni l'anglais ni le français. Mississauga Halton compte 35 730 francophones, dont la collectivité la plus importante est située dans la ville de Mississauga. Comparé aux autres RLISS, Mississauga Halton a un des plus petit nombre de résidents autochtones avec 4 300 personnes qui se considèrent comme autochtones, et environ 10 000 personnes qui sont d'origine autochtone.

La santé de nos citoyens

Les résidents du RLISS de Mississauga Halton sont relativement en meilleure santé et ont une plus longue espérance de vie comparativement aux gens d'autres régions de la province. La santé dépend de plusieurs facteurs comme le revenu, l'emploi et l'éducation. Bien que la proportion de résidents de Mississauga Halton ayant un faible revenu soit moins élevée que la moyenne provinciale, les résidents du sud-est de Mississauga et Etobicoke Sud ont tous les deux des taux plus élevés que la province à ce chapitre. Le taux de chômage pour les jeunes du RLISS est légèrement supérieur à la moyenne provinciale, et le taux de chômage chez les adultes du sud-est de Mississauga est aussi plus élevé que la moyenne de la province.

Environ un résident sur trois a des problèmes de santé chroniques comme troubles cardiaques, hypertension, diabète et asthme, mais les taux de diabète et d'hypertension sont en hausse dans nos collectivités. Les problèmes chroniques représentent six décès sur 10 dans notre collectivité et un quart de tous les jours

Faits Sur le RLISS de MH

- Bien que le RLISS de Mississauga Halton soit le deuxième plus petit RLISS en termes de superficie dans la province, il a eu le **taux de croissance le plus élevé** (12 %) de 2006 à 2011, et inclut la **collectivité connaissant la plus forte croissance au Canada** – la ville de Milton.
- **Le nombre de personnes de plus de 75 ans va augmenter de 143,4 %** d'ici 2030.
- **La langue non officielle parlée le plus souvent dans le RLISS de MH en 2011 était l'ourdu.** Les minorités visibles prédominantes sont les gens venant de l'Asie du Sud, les chinois, les noirs et les Philippins.
- **17,3 % des résidents du sud-est de Mississauga et 15,6 % de ceux d'Etobicoke Sud ont un faible revenu.**
- **Le taux de chômage dans le sud-est de Mississauga est plus élevé que la moyenne provinciale.**
- **Le taux de chômage des jeunes (15 à 24 ans) dans le RLISS de MH est légèrement plus élevé que la moyenne provinciale.**
- **Six décès sur dix dans notre collectivité sont causés par des maladies chroniques** comme : maladies du cœur, hypertension, diabète et asthme.
- Au cours des 4 dernières années, **les visites aux urgences du RLISS de MH ont connu une hausse de** 13,4 % comparé à 6,4 % en Ontario.

passés dans les soins actifs à l'hôpital. À mesure que les résidents vieillissent, il est plus probable qu'ils auront à vivre avec deux maladies chroniques ou plus. Les taux pour les maladies chroniques comme le diabète, les maladies du cœur et l'hypertension sont plus élevés chez les populations immigrantes que chez les populations qui sont nées au Canada.

Utilisation des ressources de santé

Le RLISS de Mississauga Halton comporte deux hôpitaux publics (regroupant six sites), 28 foyers de soins de longue durée[iv] (soit environ 4 100 lits de soins de longue durée), 34 organismes de services de soutien communautaires[v], 11 services de santé mentale et de toxicomanie et un centre d'accès aux soins communautaires[vi] (CASC).

Les services d'urgence continuent de voir une hausse de la demande, ce qui met plus de pression pour réussir à avoir des services convenables rapidement. Nous avons aussi remarqué une hausse du nombre de personnes ayant des troubles mentaux et/ou des problèmes de toxicomanie, ce qui a un effet sur les services d'urgence des hôpitaux.

La demande de services de soins actifs à l'hôpital continue d'augmenter dans le RLISS, puisque le nombre de personnes qui ont accédé aux lits a augmenté de quatre pourcent entre 2006 et 2011.

Faire une différence dans le RLISS de Mississauga Halton

Les fournisseurs de services du RLISS de Mississauga Halton ont travaillé fort pour diminuer de beaucoup le nombre de gens qui attendent dans les autres niveaux de soins[vii] à l'hôpital. Ces personnes, qui attendent des ressources mieux adaptées, contribuent grandement à augmenter les temps d'attente pour les gens qui ont besoin de services de soins actifs. Au cours des quatre dernières années, nous avons eu une bonne diminution (45 pourcent) du nombre total de consommateurs dans les autres niveaux de soins à l'hôpital, surtout grâce aux stratégies innovatrices qui ont été mises en place par le RLISS de Mississauga Halton comme la philosophie Chez soi avant tout[viii]. Aussi, des efforts ont été entrepris pour augmenter le nombre de services communautaires et de services à domicile pour soutenir les gens ayant les besoins les plus élevés et qui reçoivent les soins chez eux. Même si nous avons réussi à apporter certaines améliorations, nous continuons nos efforts pour nous assurer de donner les bons soins, au bon endroit et au bon moment.

Avec un accent plus marqué sur les soins dans la collectivité, les programmes comme « Rester chez soi »[ix] et « Attendre chez soi »[x] ont été améliorés au cours des cinq dernières années grâce à notre CASC pour aider les personnes âgées (surtout les personnes âgées de 75 ans et plus ayant des besoins plus élevés) pour les encourager à rester chez elles et à retarder ou même à empêcher qu'elles aient besoin d'aller dans un établissement de soins de longue durée. Le RLISS a encouragé des organismes de soutien communautaires à se concentrer surtout sur les personnes âgées ayant les besoins les plus élevés et en améliorant les services ambulatoires pour adulte, les services de relève et le soutien à la vie quotidienne.

En offrant des services améliorés dans la collectivité, nous avons réussi à créer des programmes et services supplémentaires comme le programme « Rétablissement »[xi] et le projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement Ontario[xii]. Par le biais de ces initiatives et d'autres, nous avons augmenté le nombre de personnes sur la liste d'attente pour avoir une place dans un foyer de soins de longue durée, et constaté une amélioration dans l'utilisation des admissions à ces foyers pour les gens qui ont vraiment besoin du service.

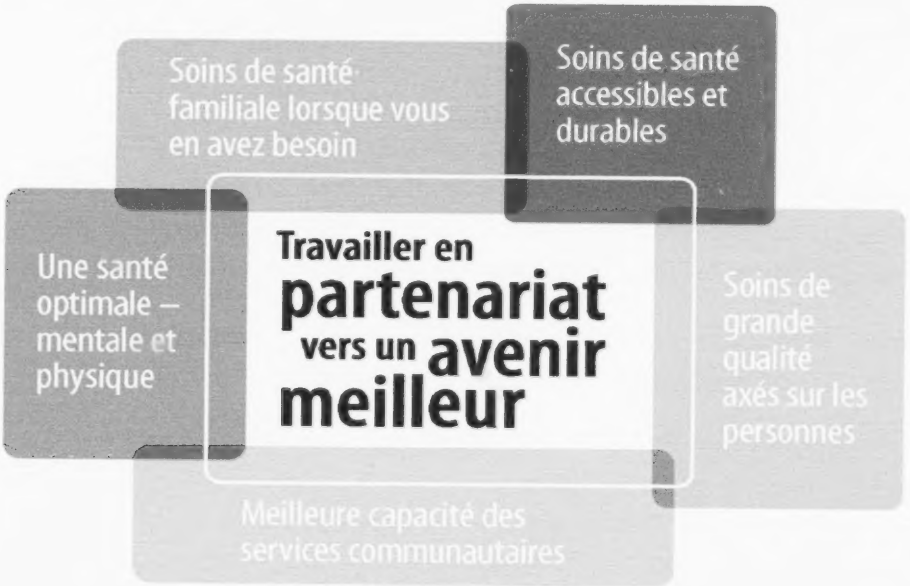
Les succès jusqu'à maintenant ont été possibles grâce à la collaboration de nos fournisseurs de services et partenaires qui ont eu une vision innovatrice dans le but de viser un objectif commun. Ceci sont des exemples de la façon dont les fournisseurs de services du RLISS de Mississauga Halton travaillent ensemble pour s'assurer que les gens de notre collectivité reçoivent les soins dont ils ont besoin, à l'endroit où il le faut. Nous sommes sur la bonne voie, mais il faut poursuivre nos efforts.

6.0

Priorités du système de santé local et comment nous allons mesurer les succès

Les priorités du RLISS de Mississauga Halton

Travailler en partenariat vers un avenir meilleur est central à notre PSSI. Les cinq priorités locales se concentrent toutes de façon holistiques sur le consommateur du système. Comme il est représenté dans le graphique ci-dessous, les priorités ne sont pas exclusives, mais se chevauchent de différentes façons. Les éléments clés qui nous permettront de réaliser ces priorités sont notre concentration sur les objectifs, notre travail en partenariat pour développer des plans d'action innovateurs qui reflètent nos stratégies, et la surveillance assidue de notre progrès.



Soins de santé accessibles et durables

Bien que l'on ait fait des progrès, améliorer l'accès aux soins de santé continue d'être un objectif important. Être capable d'avoir les soins dont on a besoin, quand on en a besoin, est un aspect crucial des soins de santé de qualité pour les populations de nos collectivités. L'équipe de soins de santé à tous les niveaux, y compris les collectivités, doit établir une connexion afin de devenir un système intégré afin de diminuer les admissions non nécessaires à l'hôpital. L'intégration et le développement de programmes régionaux sont des volets importants de ce travail. Nous travaillerons en partenariat pour continuer de trouver des façons innovatrices d'améliorer le volume des clients et l'accès à des soins de grande qualité et sécuritaires, en tenant compte de la situation financière actuelle.

Notre système de santé peut porter à confusion, et peut être difficile et compliqué à naviguer pour les consommateurs tout comme les cliniciens. Les gens trouvent le défi de se retrouver dans le système « plus difficile que la maladie dont ils souffrent » (Kasperski, 2011). Un des points importants de la coordination est la communication efficace. S'assurer de partager efficacement l'information est très important lorsque les gens changent de milieu ou de clinicien. Un autre point tout aussi important est que les fournisseurs de services, les consommateurs et les familles connaissent bien toute la gamme de services disponibles et comprennent comment accéder à ces services. Dans un système de santé bien coordonné, les gens pourront trouver les soins qu'ils recherchent, éviter le dédoublement des tests ou procédures, ainsi que les réadmissions à l'hôpital lorsqu'elles peuvent être évitées.

Créer un système de santé durable pour les générations futures est quelque chose qui nous préoccupe tous. Le système doit présenter une certaine valeur non seulement au niveau financier, mais aussi pour ce qui est des résultats au niveau de la santé. À cette fin, le financement devrait répondre aux besoins des consommateurs. En prévision des réformes de financement du système de santé, des plans de capacité régionaux nous permettent de faire progresser l'uniformisation des soins afin de minimiser les différences entre les pratiques et de renforcer le lien entre la prestation des services de qualité et la durabilité au niveau financier. Insister sur la meilleure façon de servir les gens qui utilisent souvent les soins de santé (utilisateurs fréquents) permettra aussi d'assurer la durabilité du système de santé. Nos collectivités sont en croissance et nos ressources humaines en santé sont confrontées à des défis pour réussir à répondre à la demande. Il est donc urgent que nous trouvions des façons d'établir des partenariats, de profiter des ressources existantes et de chercher des façons créatives d'éviter le dédoublement tout en soutenant les cliniciens à donner le meilleur rendement possible.

Lily se porte bien grâce à un plan de soins mis au point sur mesure.

À 91 ans, Lily était toujours très indépendante et passait la plupart de son temps à s'occuper de son jardin potager. Malheureusement, Lily a fait une chute en arrosant son jardin et s'est brisée la hanche. Après l'opération, Lily a eu besoin de beaucoup d'aide et a déménagé avec sa fille de 65 ans, Ava, en attendant d'avoir une place dans un établissement de soins de longue durée. Ava s'est fatiguée rapidement puisque les soins quotidiens donnés à sa mère prenaient beaucoup de temps et d'énergie.

La responsable du cas, Grace Martin, du Centre d'accès aux soins communautaires de Mississauga Halton (CASC), a travaillé avec Lily et Ava, en utilisant sa grande expérience clinique, et en ayant un point de vue positif envers la situation qui se détériorait.

En tant que coordonnatrice des soins de Lily, Grace a aidé Ava à trouver une solution personnalisée pour mieux gérer les besoins intensifs de Lily. Grace a constaté que Lily vivait une crise qui l'empêchait d'être elle-même. Elle a demandé aux travailleurs de soutien personnel de Lily d'établir des stratégies pour la faire réagir, comme regarder des photos de la famille et parler de ses petits-enfants et de son jardin. Grace a continué de donner ses conseils et de se servir de son expertise pour raffiner le plan de soins de Lily. Un nouveau programme d'exercice a aidé Lily à acquérir de la force et de la mobilité. Lorsqu'une place dans un foyer de soins de longue durée s'est libérée pour Lily, Ava était contente d'avoir donné les meilleurs soins possibles à sa mère avec la planification personnelle de Grace.

Nos objectifs pour arriver à des soins de santé accessibles et durables

Améliorer l'accès aux services visant à améliorer le volume des clients, la sécurité et la qualité des soins

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Essayer de nouvelles façons de travailler avec les services d'urgence afin de diminuer les temps d'attente.
- Élaborer des approches innovatrices et de collaboration pour diminuer les séjours à l'hôpital non nécessaires et éviter les admissions et réadmissions à l'hôpital.
- Utiliser les pratiques basées sur les preuves pour diminuer les temps d'attente pour des chirurgies prioritaires (p. ex., hanche, genou, cataracte, cancer, pontage coronarien).
- Intégrer les services pour soutenir les programmes régionaux et l'efficacité du système.

Soutenir les consommateurs, les familles et les professionnels de santé pour les aider à se retrouver dans le système de santé.

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Commencer à planifier la transition tôt et inclure tous les fournisseurs de soins, y compris les fournisseurs de soins informels ainsi que les soins de santé familiale.
- Améliorer la sensibilisation et les connaissances du fournisseur en ce qui concerne le système de santé et les ressources disponibles.
- Offrir des services de navigation aux consommateurs et aux soignants pendant la transition dans le système de santé.

Améliorer la durabilité du système de santé

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Élaborer des plans régionaux pour augmenter la capacité afin de soutenir la réforme du financement du système de santé (p. ex., services orthopédiques intégrés) et mettre en place un financement pour certains programmes de santé basés sur les besoins des consommateurs (procédures basées sur la qualité).
- Se concentrer sur les personnes âgées et celles qui utilisent une grande partie des ressources en santé pour savoir comment répondre à leurs besoins plus efficacement.
- Travailler en collaboration avec les fournisseurs de services et les partenaires pour explorer des façons de maximiser le champ de pratique, en utilisant des services de différentes façons afin d'améliorer l'accès.
- Gérer la demande accrue à la suite de la croissance et du vieillissement de la population.

Comment allons-nous mesurer les succès?

Un certain nombre d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs seront surveillés pendant la durée du PSSI afin de mesurer les améliorations au niveau de l'accessibilité et de la durabilité de notre système de santé locale. Ces indicateurs montreront la capacité du système à répondre aux priorités locales et provinciales en matière de santé. En préparant des mesures du succès il est important d'inclure des renseignements qualitatifs qui tiennent compte de l'expérience de la personne qui reçoit les services de santé. De cette façon, nous saurons si les gens considèrent le système efficace et si nous faisons une différence. Des indicateurs spécifiques pour chaque objectif (et les stratégies connexes) seront indiqués dans le plan d'activités annuel du RLISS de Mississauga Halton à chaque année du PSSI.

Les mesures de l'accessibilité et de la durabilité du système de santé comprendront :

- Diminuer ou garder les temps d'attente courts pour les services d'urgence, les chirurgies et les services de diagnostic.
- Diminuer les visites répétées aux urgences pour les personnes souffrant de troubles de santé mentale et/ou de toxicomanie.
- Augmenter le nombre de personnes et de soignants qui disent qu'ils comprennent les options de services et savent comment y accéder.
- Diminuer le nombre de réadmissions dans les hôpitaux pour les personnes qui ont récemment reçu un congé d'un hôpital.
- Augmenter le nombre de programmes régionaux intégrés qui répondent aux besoins des personnes nécessitant des soins complexes.

Soins de santé familiale lorsque vous en avez besoin

L'accès aux soins de santé familiale continue d'être une priorité à l'échelle locale. En tant que point principal d'accès pour les gens qui recherchent des soins de santé dans le RLISS, un système de soins de santé familiale efficace est nécessaire pour maximiser les résultats et améliorer la qualité et la durabilité du système dans son ensemble.

Les soins de santé familiale sont axés sur le consommateur. Ils comprennent des services préventifs, le dépistage et la détection précoce des maladies, la coordination avec les hôpitaux après l'admission (y compris un suivi convenable) et la mise en place de transitions simples entre les cliniciens et les divers établissements et services. Si les gens peuvent accéder aux soins de santé familiale quand ils en ont besoin, ils resteront en meilleure santé et courront moins de risques de devoir aller à l'hôpital.

Dans notre RLISS, à l'heure actuelle, 18 pourcent des médecins de famille peuvent donner des rendez-vous le jour même ou le jour suivant et près de la moitié d'entre eux prennent des rendez-vous après les heures normales. Même si la plupart de nos résidents ont accès aux soins de santé familiale, s'ils ne les trouvent pas quand ils en ont besoin, la plupart des gens vont aux urgences.

Grâce au programme Accès Soins[viii], nous avons fait des efforts pour aider les gens à trouver des médecins de famille. Il y a eu aussi un changement dans le modèle de soins, et nous passons de plus en plus de la pratique comptant un seul médecin à une pratique comprenant des équipes de santé familiale interdisciplinaires, pouvant soutenir un modèle de prestation axé sur la personne.

Une approche intégrée pour les soins est un volet critique de la prestation de soins de qualité. Le développement de cette approche intégrée nécessite d'être au courant des services et ressources existant dans le système, ainsi que les liens entre les fournisseurs de services de santé familiale et leurs partenaires dans le système de santé à grande échelle, tout particulièrement les spécialistes qui peuvent aider les gens dans la pratique clinique.

Les dossiers médicaux électroniques sont aussi un outil important pour soutenir la coordination des soins, particulièrement lorsque les gens ont des besoins de santé complexes et qu'ils doivent consulter plusieurs professionnels dans divers établissements. Des initiatives en cybersanté ont commencé afin d'uniformiser des processus d'acheminement, la transition efficace des consommateurs dans les soins et pour faire correspondre les dossiers médicaux électroniques et les renseignements à des dossiers de santé électroniques. Grâce aux progrès technologiques constants, dont la télémédecine, il est aujourd'hui possible d'être souple et de profiter des progrès technologiques pour soutenir les fournisseurs de soins de santé familiale, afin qu'ils communiquent mieux et aient l'information nécessaire quand ils ont besoin de donner des soins de qualité de façon sécuritaire.

« J'ai un médecin de famille qui m'a suivi pendant presque toute ma vie. Quand j'appelle pour prendre rendez-vous, on me donne en général un rendez-vous trois jours plus tard, à une heure qui ne me convient pas toujours. Si je prends le temps de me rendre au rendez-vous pour aller voir mon médecin, je dois attendre une heure dans la salle d'attente. Pour cette raison, maintenant, quand je dois avoir des soins de santé familiale, et que je sais que ce n'est pas compliqué, je vais en général dans une clinique sans rendez-vous. Ce n'est pas parfait, mais au moins j'obtiens les meilleurs soins possibles quand j'ai besoin d'y aller. J'aimerais que mon médecin de famille fasse des changements pour que je puisse le voir plus régulièrement quand j'en ai besoin. »

Nos objectifs pour arriver à des soins de santé familiale lorsque vous en avez besoin

Améliorer l'accès aux soins de santé familiale

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Profiter du système Accès Soins pour aider les consommateurs qui veulent trouver un fournisseur de soins de santé familiale, particulièrement pour tous ceux qui ont été admis à l'hôpital ou qui visitent souvent les urgences.
- Améliorer l'accès à des rendez-vous le jour même ou le lendemain ainsi que les soins après les heures normales comme les visites à domicile et les cliniques mobiles.
- Améliorer l'accès aux équipes de soins multidisciplinaires.

Augmenter les liens entre les fournisseurs de soins de santé familiale et des autres soins de santé afin d'améliorer les communications, la coordination et l'intégration à tous les niveaux des soins.

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Améliorer la coordination des soins entre les fournisseurs (surtout les consommateurs de soins complexes qui ont un risque élevé de réadmission ou les utilisateurs fréquents du système) en développant des **Maillons Santé**[xiv].
- Améliorer la capacité des fournisseurs de soins de santé familiale de gérer des patients ayant des troubles plus complexes en consultant des spécialistes.
- Améliorer les communications avec les fournisseurs de soins de santé familiale en partageant des renseignements pour les consommateurs de façon uniformes et dans les meilleurs délais.
- Tirer profit de la technologie (p. ex., dossiers médicaux électroniques, portails, Réseau télémédecine Ontario) pour favoriser l'échange des renseignements entre les fournisseurs.

Comment allons-nous mesurer les succès?

Nous obtiendrons du succès quand on démontrera que nous obtenons les « soins de santé familiale lorsqu'on on en a besoin » en trouvant d'autres façons d'accéder aux soins de santé familiale et en améliorant la communication entre les fournisseurs de soins de santé familiale et les autres fournisseurs. Les activités spécifiques du Plan d'activités annuel du RLISS à chaque année du PSSI seront mesurées pour surveiller l'atteinte des objectifs et stratégies de cette priorité.

La capacité de recevoir les soins de santé familiale lorsque vous en avez besoin sera mesurée de la façon suivante :

- Plus grand nombre d'options au niveau des fournisseurs de soins primaires pour les gens (qui n'ont pas présentement de fournisseur de soins primaires) qui ont besoin de ce service.
- Plus grand nombre de fournisseurs de soins de santé familiale qui offrent aux patients des méthodes différentes et/ou intégrées d'accéder aux services.
- Plus grand nombre de gens des groupes de services prioritaires qui reçoivent des rendez-vous pour les soins primaires dans un délai de sept jours après le congé de l'hôpital.
- Plus grand nombre de professionnels de la santé qui accèdent et partagent l'information sur le patient en utilisant un dossier médical électronique, les portails d'information et d'autres technologies électroniques.
- Plus grande capacité des fournisseurs de soins de santé familiale de surveiller l'évolution des soins des personnes ayant des besoins élevés en « temps réel ».

Meilleure capacité des services communautaires

Nous parlons beaucoup d'offrir les bons soins au bon moment, au bon endroit. Beaucoup de gens préfèrent recevoir des soins chez eux ou dans la collectivité plutôt qu'à l'hôpital ou dans des foyers de soins de longue durée. Cependant, pour adopter ce modèle de soins, il faut avoir assez de services communautaires.

À mesure que nous changeons notre approche pour la prestation des soins de santé, la capacité dans la communauté doit être suffisante aussi bien pour répondre au grand volume de services offerts que pour s'assurer que les fournisseurs et soignants ont les compétences et l'aide nécessaire pour répondre le mieux possible aux besoins de plus en plus complexes des consommateurs.

Les deux tiers des Canadiens qui nécessitent des services disent qu'ils ont des problèmes à accéder aux soins le soir, la fin de semaine et les jours de congé (Change Foundation, 2011). Les consommateurs et soignants du RLISS de Mississauga Halton nous ont dit que les soins doivent être offerts au moment pertinent et de façon pratique pour minimiser le besoin de se rendre à plusieurs endroits. Lorsqu'on doit consulter plusieurs fournisseurs dans le RLISS, l'accès au transport ou offrir les soins près des consommateurs (par le biais des équipes mobiles et de la télémédecine) sont des options viables pour les gens qui ont de la difficulté à accéder aux soins dans ce système.

En répondant aux besoins des gens dans la collectivité, tout le système de santé va en profiter. Recevoir des services à domicile va améliorer l'expérience du consommateur. Le consommateur courra moins de risques. Plus de soutien pour les tâches quotidiennes vont diminuer le nombre d'hospitalisations et de placements dans les établissements. Les lits à l'hôpital et dans les foyers de soins de longue durée seront disponibles pour ceux qui en ont vraiment besoin. Notre avenir meilleur commence à prendre forme.

Le service de repas à domicile offre des repas sains, mais permet aussi de communiquer chaque jour avec les bénévoles qui aident les clients à se sentir mieux. Un mot d'encouragement ou un sourire peuvent souvent être tout ce qu'il faut pour aider quelqu'un.

James Jr. est venu au bureau de Links2Care il y a quelques mois pour voir s'il pouvait trouver des services pour son père. Puisqu'il doit suivre des quarts de travail, James Jr. ne peut pas toujours être là pour aider. James Sr., un veuf, a perdu son permis de conduire en raison d'un problème cardiaque et était souvent à bout de souffle; il a commencé à tomber souvent et ne mangeait pas correctement. Il n'était pas très sociable non plus, surtout depuis que sa femme est décédée il y a six mois. Il voulait rester chez lui, mais ceci était un risque pour sa sécurité ainsi que d'isolement.

Links2Care a organisé la livraison de repas à domicile pour James Sr., qui a maintenant hâte d'avoir les repas, et ne tombe pas aussi souvent. Il a même pris un peu de poids. James Jr. est content que son père rencontre de nouvelles personnes tous les jours, qu'il prenne un repas nutritif et surtout qu'il puisse rester chez lui pour l'instant.

Nos objectifs pour arriver à une meilleure capacité des services communautaires

Permettre aux gens de rester chez eux plus longtemps

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Gérer le volume de services dans la collectivité pour diminuer les temps d'attente et répondre aux demandes des populations vulnérables comme les personnes âgées, les clients nécessitant des soins palliatifs et ceux ayant des problèmes de santé mentale et de toxicomanie.
- Offrir le soutien pour la gestion des médicaments et les activités quotidiennes importantes comme les repas et l'entretien de la maison pour éviter de se retrouver dans un établissement.
- Soutenir les soignants en offrant la bonne formation, des repos et la coordination du service.
- S'assurer que le personnel soit efficace en faisant une formation étendue afin d'attirer des gens compétents qui vont aider les consommateurs ayant des besoins complexes dans la collectivité.

Fournir des services intégrés plus près de la maison

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Créer des centres communautaires de santé où les gens peuvent avoir accès à des services intégrés qui répondent à plus d'un besoin en se rendant à un seul endroit.
- Régler les problèmes de transport ou offrir des programmes dans des endroits pratiques (à domicile et dans la collectivité) pour répondre aux besoins des groupes cibles spécifiques.
- Maximiser l'utilisation de la technologie pour offrir les soins plus près des gens

Comment allons-nous mesurer les succès?

Des améliorations réussies dans la capacité des services communautaires veulent dire que nous pourrons mieux répondre aux besoins des gens en leur permettant de rester chez eux dans la collectivité le plus longtemps possible. Nous allons mesurer les services offerts, le nombre de personnes qui reçoivent les services et aussi les changements effectués dans les services à domicile. Nous allons aussi demander l'opinion des gens qui reçoivent les services et de leurs soignants ou membres de leur famille afin de déterminer ce qui a été fait correctement pour répondre à leurs besoins.

Les mesures qui indiqueront que nous avons pu améliorer la capacité communautaire sont :

- Un plus grand nombre de soignants qui reçoivent un soutien, notamment pour la relève, qui ont suivi la formation pour offrir des soins sécuritaires qui leur permet d'aider les membres de la famille chez eux.
- Un plus grand nombre de personnes dans les populations prioritaires qui reçoivent une gestion de cas et des services de coordination.
- Un plus grand nombre de gens qui reçoivent des services par le biais des centres de services intégrés locaux.
- Un plus grand nombre de personnel de soutien qui reçoit une meilleure formation afin de comprendre et d'évaluer les besoins complexes

Une santé optimale – mentale et physique

Les maladies chroniques sont une des causes principales de décès en Ontario (Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé et Action Cancer Ontario, 2012). Plus de 50 pourcent des Ontariens de 45 à 64 ans vivent avec au moins un problème de santé chronique (Conseil canadien de la santé, 2012). Les problèmes de maladies chroniques sont à la hausse chez les enfants et adolescents. Nous sommes en train d'élever la première génération d'enfants dont la durée de vie devrait être moins longue que celle de leurs parents (Olshansky et coll, 2005). Ces maladies que l'on peut prévenir dans l'ensemble diminuent la qualité de vie, et ont des effets sur l'économie et les collectivités (Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé et Action Cancer Ontario, 2012). Si nous voulons créer un système de santé vraiment durable et de grande qualité, nous devons commencer par insister sur la prévention des maladies chroniques et l'optimisation de la santé mentale et physique.

Le système de santé a été conçu pour s'occuper des maladies – c'est-à-dire traiter les gens une fois qu'un problème de santé survient plutôt que d'adopter une approche où on pourrait prévenir des problèmes ou diminuer leurs effets. Même si nous avons réussi à aider les gens à vivre plus longtemps, nous avons l'occasion de les aider à le faire de façon agréable. Les maladies chroniques comme les maladies du cœur, l'hypertension, le diabète et l'asthme représentent six décès sur 10 dans le RLISS de Mississauga Halton, soit environ le quart du total des journées passées dans les soins actifs à l'hôpital. La prévalence du problème de santé mentale et de toxicomanie est aussi à la hausse chez les adultes et les jeunes.

Le plan d'action provincial spécifie « Notre objectif premier doit être d'aider les gens à rester en santé, et cela requiert une action menée en partenariat. » (ministère de la Santé, 2012). Garder les gens en santé est une responsabilité qu'il faut partager entre divers niveaux et ministères afin de faire une différence. Nous allons aussi collaborer avec les partenaires non gouvernementaux dans les secteurs qui ne ressortent pas de la santé, puisque divers facteurs peuvent influencer notre santé. Il faut compter sur les partenariats pour avoir des communautés en santé et profiter de l'expertise des gens ayant de l'expérience pour avoir un mécanisme durable et efficace pour maximiser la santé.

Pour convaincre les gens d'adopter des habitudes de vie plus saines ainsi que prévenir les maladies, il faut résoudre les problèmes de santé dans leurs conditions de vie, conditions de travail ainsi que dans le soutien social. En insistant sur la promotion et la prévention des maladies, la santé des collectivités va s'améliorer en même temps. Les gens auront une meilleure qualité de vie et pourront vivre plus longtemps. Les gens n'auront pas besoin de services de santé aussi souvent ou de façon intensive. En investissant dans ces secteurs, la hausse des coûts venant des maladies chroniques sera mieux contrôlée, ce qui va soutenir notre plan pour un meilleur avenir.

L'histoire d'un succès du programme STRIDE

J'ai été diagnostiquée avec une forte dépression et de l'anxiété en 2004. J'avais des problèmes, j'étais une mère seule sans aucune aide. Même si je ne voulais pas arrêter de travailler, je ne voulais pas continuer à participer au monde du travail et aux stress que cela implique. C'est pourquoi STRIDE a fait une différence. J'ai commencé à travailler avec STRIDE par le biais du programme de formation en milieu de travail et c'était un compromis excellent puisque je me suis mise à « travailler », mais dans un milieu sécuritaire. Avec STRIDE, j'ai rencontré des gens qui avaient vécu des expériences semblables, qui m'ont aidé à mieux accepter ma situation. J'ai appris que je pouvais garder une structure, ce qui a l'air étrange, mais pour quelqu'un dont les maladies viennent modifier la motivation et l'ambition, c'est un succès.

Trois ans plus tard, j'ai décidé de prendre la chance de retourner au travail. Le premier emploi que j'ai trouvé était dans une clinique vétérinaire et je suis restée là pendant un an et demi avant de passer à autre chose. Cependant, je voulais réussir à faire plus. Ma fille commençait à grandir et devenait plus indépendante et j'approchais de la quarantaine. Après mon travail chez STRIDE, je me suis rendue compte que j'aimais aider les gens et j'ai donc pris une autre chance et fait une demande à l'école des travailleurs sociaux de l'université McMaster. En juin 2010, j'ai été acceptée.

À l'heure actuelle, je travaille à la Société d'aide à l'enfance catholique d'Hamilton. C'est un travail difficile et émotif. Je supervise les visites familiales, ce qui est stressant, mais par la même occasion stimulant. Ça me permet de me rendre compte que j'ai été chanceuse de pouvoir compter sur STRIDE pour ma fille et moi. On me considérait comme quelqu'un ayant des problèmes de santé mentale et STRIDE m'a permis de vivre une vie plus normale.

Nos objectifs pour une santé optimale – mentale et physique

Augmenter les habitudes saines et prévenir les maladies

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- **Profiter des ressources existantes pour les maladies chroniques et élaborer un modèle intégré et une approche à la prévention et à la gestion des maladies chroniques qui soutient la personne pendant toute sa vie.**
- **Établir des partenariats avec la santé publique afin de soutenir des approches de vie saines et de prévention des maladies.**
- **Promouvoir des politiques plus saines au travail, en montrant la voie dans le travail des fournisseurs de services.**

Établir des partenariats pour avoir des collectivités en santé

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- **Créer des partenariats avec divers secteurs comme les municipalités, la santé publique, l'éducation et les services sociaux afin de collaborer sur des problèmes qui ont un effet sur la santé comme par exemple, les déterminants sociaux de la santé.**
- **Tirer profit de l'expertise des gens d'expérience et agrandir ou élaborer des initiatives et réseaux de soutien par les pairs.**

Comment allons-nous mesurer les succès?

La mesure du système de santé qui favorise « l'optimisation de la santé mentale et physique » sera notre capacité à influencer les activités de prévention et de promotion de la santé et de soutien. Pour les gens qui ont un problème de santé chronique complexe, nous allons mesurer notre capacité à répondre à leurs besoins de façon coordonnée et intégrée.

Les mesures du succès pour voir si nous avons réussi à optimiser la santé seront :

- **Un plus grand nombre de gens souffrant de maladies chroniques qui accèdent aux services régionaux et intégrés ainsi qu'à des soutiens d'autogestion.**
- **Un plus grand nombre d'initiatives qui font participer les gens ayant de l'expérience et incluent du soutien par les pairs.**
- **Un plus grand nombre de partenariats avec les services sociaux, l'éducation et la santé publique qui donnent des occasions de promouvoir un style de vie sain et de prévenir les maladies.**

Soins de grande qualité axés sur les personnes

La *Loi sur l'excellence des soins pour tous*[xv] identifie le besoin d'améliorer la qualité et la valeur des expériences des consommateurs et des soignants. Le fait que les hôpitaux doivent créer des comités sur la qualité et préparer des plans d'amélioration annuels de la qualité se traduit par une demande accrue de rendement mesurable et de mesures de la qualité. Cette culture de la qualité doit être soutenue et encouragée à tous les niveaux de la gamme de soins pour s'assurer que tous les fournisseurs de services ont la capacité requise pour réaliser cette qualité.

Seulement 15 pourcent des médecins vérifient régulièrement les données de la satisfaction et de l'expérience de leurs clients. Nous devons mieux comprendre l'expérience du consommateur afin de répondre à ses besoins. En écoutant l'expérience des consommateurs avec les services de santé, on peut constater tout de suite où il y a des lacunes qu'il faudrait réussir à combler. Les gens aiment avoir assez de temps pour leurs rendez-vous, pouvoir parler aux fournisseurs de santé au téléphone entre les rendez-vous, et recevoir des conseils et de l'aide pour coordonner leurs soins. Les gens veulent être traités avec respect, que l'on tienne compte de leurs préférences en ce qui concerne les soins, et de leurs sentiments. Comme avec toute bonne entreprise, le client a toujours raison. C'est la même chose pour les soins de santé. Les consommateurs participent à la planification et à la conception des services de santé afin d'améliorer la qualité des soins et de renforcer la responsabilisation du système.

Il est important que chacun d'entre nous en soit conscient et comprenne que les gens ont des attentes différentes sur la façon de communiquer avec les services de santé. Les gens ne sont pas capables d'accéder aux services de façon équitable, parfois en raison de préjugés ou d'une marginalisation. En utilisant le point de vue de l'équité en santé et en incluant des représentants communautaires dans la planification et la mise en place des services de santé, nous comprendrons mieux comment les différentes collectivités accèdent aux services que nous offrons, et les stratégies élaborées pour répondre aux besoins des résidents de façon correcte, équitable et respectueuse.

Améliorer l'expérience des clients n'est pas un choix, mais une nécessité. En insistant sur l'expérience de la personne, on rend possibles des soins de santé efficaces qui donnent de meilleurs résultats et une meilleure qualité de vie.

« J'ai depuis longtemps des problèmes d'audition. J'ai de la difficulté à comprendre ce que les gens disent, surtout au téléphone. Il était très frustrant de parler avec la famille et les amis. Ceci a eu un effet sur plusieurs de mes relations.

Le conseiller en soins auditifs et l'audiologue de la Société canadienne de l'ouïe m'ont aidé à changer ça. Je ne voulais plus, donc il est parfois difficile pour moi de recevoir des services si je dois me déplacer beaucoup.

Le conseiller est venu me rencontrer à la maison et m'a montré différents appareils jusqu'à ce que nous trouvions celui qui me convenait le mieux. Ils m'ont fait acheter un téléphone Parler Sans Intervention (PSI) et le conseiller m'a montré comment m'en servir. Je lis maintenant ce que les gens me disent et je ne perds plus mon temps au téléphone.

Le soutien que j'ai obtenu de la Société canadienne de l'ouïe a été formidable.

Le personnel comprend vraiment les difficultés que j'avais et m'a aidé à plusieurs niveaux. J'appelle la famille et les amis plus souvent maintenant et je peux finalement comprendre ce qu'ils me disent. Avoir des problèmes d'audition peut être difficile et on se sent isolé, mais il ne faut pas désespérer, il faut essayer de trouver des solutions. »

Yvon Coiteux – Vétéran de la Deuxième guerre mondiale

Nos objectifs pour arriver à des soins de grande qualité axés sur les personnes

Continuer à soutenir et à favoriser la culture de qualité à tous les niveaux de soins

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Mettre en œuvre la *Loi sur l'excellence des services de soins pour tous* au niveau local afin d'intégrer la culture de qualité avec les fournisseurs de services du RLISS.
- Élaborer des mécanismes pour faire le suivi de la qualité des soins, de la sécurité et de l'efficacité du système pour ce qui est d'obtenir les résultats visés.
- Mettre en œuvre des parcours de soins uniformes et des plans de soins uniformisés (p. ex., plans de congé d'hôpital).
- S'appuyer sur des preuves scientifiques pour soutenir l'utilisation efficace de l'argent disponible dans les soins de santé.

Compter sur l'expérience des gens pour soutenir l'amélioration du système

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Identifier l'expérience précise d'une personne et l'utiliser pour permettre l'amélioration d'un service ou son développement.
- S'assurer que les services soient souples pour répondre aux besoins des consommateurs et des soignants.
- Inclure des gens qui ont de l'expérience comme membres actifs des équipes de planification et d'amélioration de la qualité.
- Élaborer une approche axée sur le service à la clientèle dans tout le RLISS.

Tenir compte de l'équité en matière de santé pour la prestation des services de santé

Stratégies qui vont nous aider à y arriver :

- Augmenter la sensibilisation et diminuer les préjugés afin de minimiser la marginalisation.
- Insister sur les populations les plus vulnérables et arriver à mieux comprendre les problèmes d'équité en santé afin de soutenir leurs besoins.
- Soutenir la prestation de services adaptée sur le plan culturel et linguistique.
- Travailler en collaboration avec l'entité de planification des services de santé en français (Reflet Salvéo) et les leaders autochtones pour tirer profit des capacités existantes et trouver de nouvelles occasions de répondre aux besoins respectifs des collectivités francophones et autochtones.

Comment allons-nous mesurer les succès?

La mesure pour savoir à quel point on a réussi à créer des soins de grande qualité axés sur [illegible]

[illegible]

- Un plus grand nombre de personnes ayant de l'expérience qui participent directement à la planification des soins et à l'amélioration de la qualité.
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

7.0

Conclusion

Beaucoup de choses ont été accomplies au cours des six dernières années au RLISS de Mississauga Halton afin de répondre aux besoins de santé de la collectivité. À partir de ces succès et des nouveaux besoins identifiés ainsi que de la situation changeante dans notre région, tel qu'expliqué dans ce PSSI, il reste encore beaucoup de choses à faire et nous avons maintenant un plan qui va nous permettre de progresser.

Les succès du PSSI reposent sur un certain nombre de catalyseurs déterminants :

- *Amélioration de la sensibilisation*
- *Réforme du financement du système de santé*
- *Participation communautaire*
- *Progrès au niveau de la gestion de l'information et des technologiques*
- *Gouvernance axée sur la collaboration*
- *Communication*
- *Gestion de la responsabilisation*
- *Personnel*

Profiter de ces catalyseurs pour soutenir la réalisation des objectifs identifiés dans chacune des cinq priorités du système de santé locale sera important. Notre plan est ambitieux, mais réaliste. Les stratégies identifiées pour atteindre nos objectifs seront précisées dans notre plan d'activités annuel. Les mesures du succès seront examinées régulièrement pour guider et raffiner nos plans au cours des trois prochaines années et nous assurer de continuer dans la bonne direction.

Nous devons être souples pour nous adapter à l'environnement changeant dans lequel nous vivons. Nous devons travailler en nous appuyant sur des preuves, écouter ce que les gens ont à dire et répondre de la bonne façon. Ce PSSI a été élaboré dans un esprit de partenariat – avec les fournisseurs, les consommateurs, les soignants, les partenaires de plusieurs secteurs ainsi que les membres de la collectivité. [illegible]

[illegible]

Références

Conseil canadien de la santé. (2012). *Soutien à l'autogestion pour les Canadiens atteints de maladies chroniques : Point de mire sur les soins de santé primaires.* Toronto : Conseil canadien de la santé.

Kasperski, J. M. (2011). *Celebrating Quality in Family Practices: Creating a Primary Care Quality Improvement Strategy.* Ontario College of Family Physicians.

Olshansky, S. J., Passaro, D. J., Hershow, R. C., Layden, J. M., Carnes, B. A., Brody, J. M., et al. (2005). *A potential decline in life expectancy in the United States in the 21st Century.* New England Journal of Medicine.

Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé et Santé Cancer Ontario. (2012). *Agir pour prévenir les maladies chroniques : recommandations pour améliorer la santé de la population ontarienne.* Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé et Santé Cancer Ontario.

Ministère de la Santé de l'Ontario. (2012). *Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé.* Consulté à http://health.gov.on.ca/fr/ms/ecfa/healthy_change/

The Change Foundation. (2011). *Winning Conditions to improve patient experiences: integrated healthcare in Ontario.* The Change Foundation.

Toutes les annexes de ce document peuvent être consultées sur le site Web du RLISS de Mississauga Halton et donnent plus de détails sur l'analyse contextuelle, le processus de participation communautaire et les intervenants, l'élaboration des priorités ainsi que des références complètes de la documentation consultée.

9.0

Glossaire
(notes en fin de document i-ix)

[i]**RLISS** veut dire Réseau Local d'Intégration des Services de Santé. Les RLISS sont des organismes communautaire qui planifient, coordonnent, intègrent et financent les services de soins de santé au niveau local.

[ii]**Soins de santé familiale** veut dire les médecins de famille, les infirmières praticiennes et les autres fournisseurs de soins primaires.

[iii]**Le Plan d'action de l'Ontario en matière de soins de santé** a été publié en février 2012. Il a pour objectif d'améliorer la qualité du système de santé en tenant mieux compte des besoins des patients ainsi qu'en étant moins coûteux pour les contribuables.

[iv]**Les foyers de soins de longue durée** sont des établissements pour les personnes qui ne peuvent plus vivre indépendamment chez elles.

[v]**Les agences de services de soutien communautaires** fournissent divers services y compris des programmes ambulatoires pour adulte, des soins infirmiers à domicile ou de l'aide pour les tâches quotidiennes comme prendre son bain ou s'habiller.

[vi]**Les centres d'accès aux soins communautaires** aident les gens à rester chez eux en assurant des services à domicile et en coordonnant les services communautaires dont ils ont besoin.

[vii]**Les autres niveaux de soins** veulent dire les patients qui occupent un lit à l'hôpital, mais qui n'ont plus besoin de l'intensité des services fournis dans ce milieu de soins, et qui attendent leur congé ou leur transfert dans un autre établissement le plus tôt possible.

[viii]La philosophie **Chez soi d'abord** veut dire que les patients qui sont admis à l'hôpital retournent chez eux après avoir reçu leur congé, avant l'évaluation pour l'admission à un foyer de soins de longue durée ou à d'autres établissements de soins convenables.

[ix]**Rester chez soi** est un programme destiné aux personnes âgées qui risquent de se retrouver dans des foyers de soins de longue durée, mais qui décident de rester dans la collectivité avec des soutiens améliorés plutôt que d'aller vivre dans un foyer de soins de longue durée.

Glossaire
(notes en fin de document x-xv)

[x]**Attendre chez soi** est un programme qui permet aux gens de retourner chez eux en ayant les soins nécessaires pendant une période de 60 jours en attendant d'être admis dans un foyer de soins de longue durée.

[xi]**Le programme « Rétablissement »** est un programme de mobilité et de réadaptation pour les patients âgés après une période de soins actifs à l'hôpital et qui vont avoir besoin de soutien pour garder leur capacité de faire des activités quotidiennes, et donc de retourner vivre chez elles dans leur collectivité en évitant d'aller trop tôt dans un foyer de soins de longue durée.

[xii]**Le Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement** améliore les services locaux pour les personnes âgées ayant des problèmes de comportement complexes et violents pour leur donner les soins chez elles ou dans la collectivité.

[xiii]**Accès Soins** est un programme qui aide les gens sans fournisseur de soins primaires à en trouver un.

[xiv]Les **Maillons Santé** encourageront une meilleure collaboration entre les fournisseurs de services de santé locaux, y compris les soins de santé familiale, les spécialistes, hôpitaux, soins de longue durée, soins à la maison et les autres supports communautaires. Avec une amélioration dans la coordination et la communication, les patients pourront recevoir des soins plus rapidement, attendre moins longtemps pour leurs services et recevront le support d'une équipe de fournisseurs à tous les niveaux du système de soins de santé.

[xv]La ***Loi sur l'excellence des soins pour tous*** a été promulguée en 2010. Elle définit de nouvelles normes pour s'assurer que la population ontarienne reçoive des soins de santé de la meilleure qualité et de la meilleure valeur possibles.

Réseau local d'intégration des services
de santé de **Mississauga-Halton**

700 Dorval Drive, bureau 500
Oakville ON L6K 3V3

T 905.337.7131 (local)
866.371.5446 (sans frais)

F 905.337.8330

mississaugahalton@lhins.on.ca
www.mhlhin.on.ca

Notre chaîne sur YouTube :
www.youtube.com/user/mhlhin

Le RLISS de Mississauga Halton désire exprimer sa plus grande gratitude à notre communauté et à nos employés qui nous ont permis d'utiliser leurs images et leurs histoires dans ce rapport.

Ontario
Local Health Integration Network

www.mississaugahaltonlhin.on.ca